

OUVIDORIA - GERAL

RELATÓRIO MENSAL DE GESTÃO

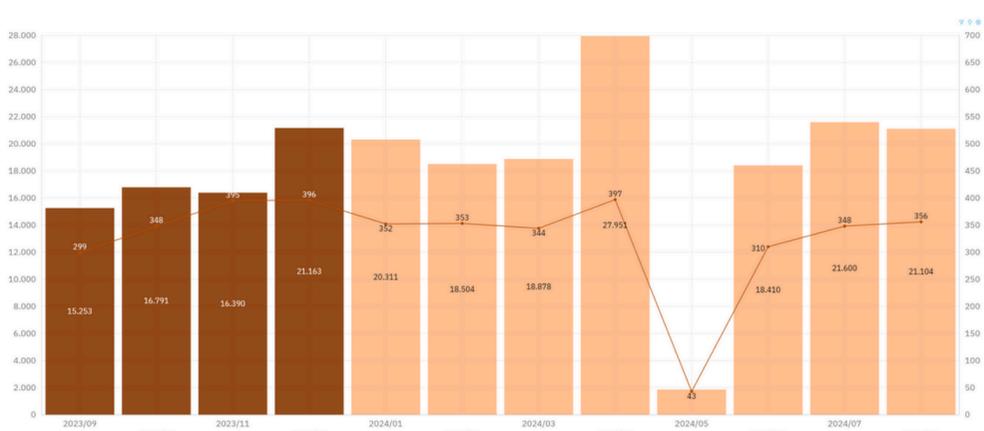
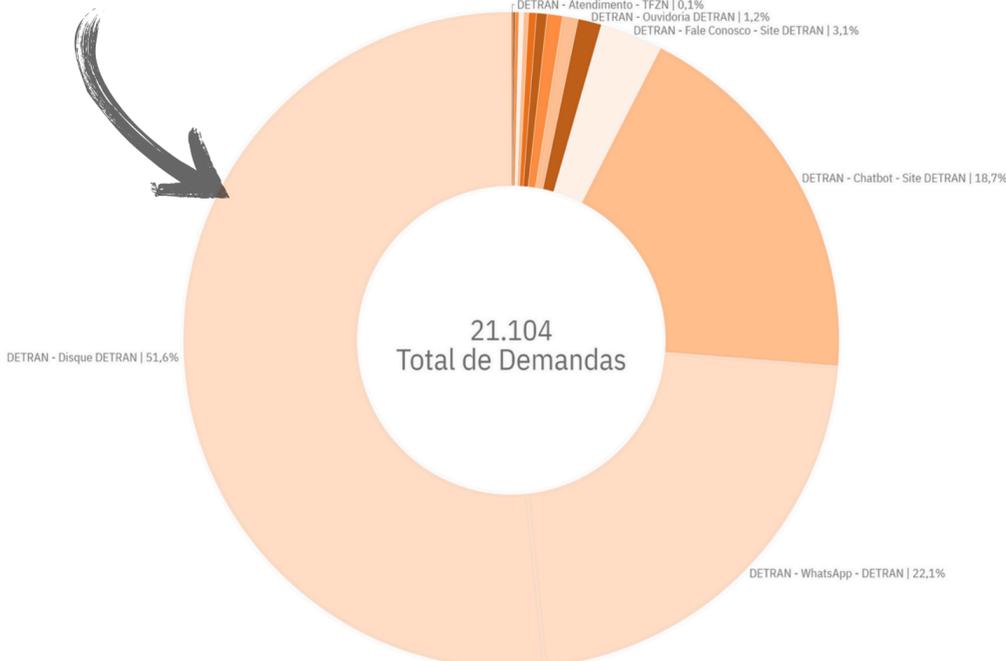
Agosto/2024

DEMANDAS RECEBIDAS



O mês de agosto de 2024 evidenciou a estabilização na quantidade de atendimentos, ainda que as enchentes de maio de 2024 ainda repercutam (pelos serviços solicitados) no tipo de atendimento prestado.

Nesse período, foram protocoladas um total de 21.104 (vinte e uma mil, cento e quatro) demandas. Das demandas recebidas, 356, correspondendo a 1,68% do total de solicitações, necessitaram de suporte das áreas técnicas do DetranRS, mantendo-se dentro da histórica.



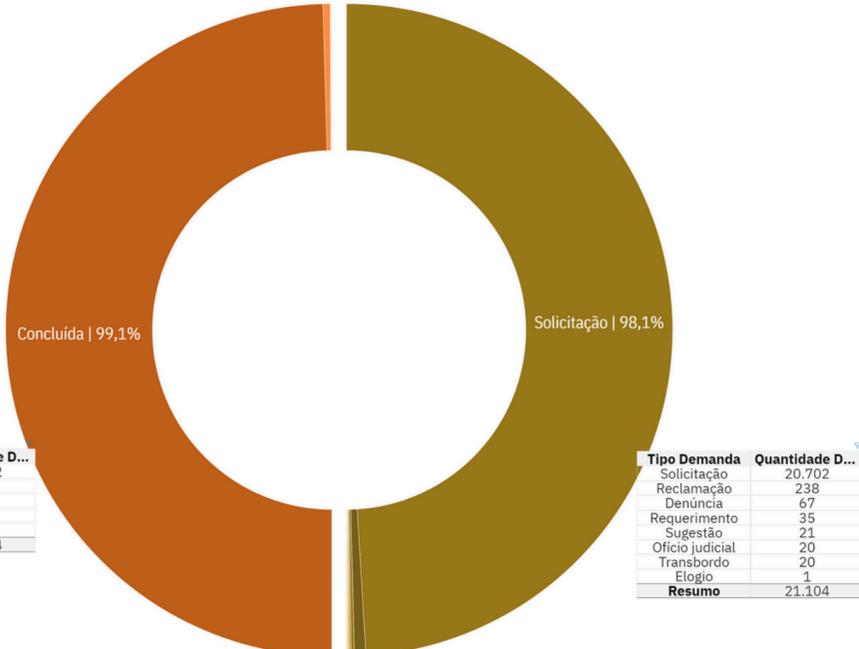
TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Atingimos uma taxa de 99,1% de conclusão das demandas recebidas dentro do prazo estabelecido.

Dentre as solicitações, vinte e cinco (25) foram canceladas devido a duplicidades, enquanto cento e quarenta e nove (149) demandas iniciadas no mês permanecem em aberto, aguardando tratamento ou resposta das áreas técnicas.

A ampla maioria das demandas, representando 98,1%, foi categorizada como solicitações, abrangendo uma diversidade de dúvidas e requerimentos.

Dentre as categorias específicas, foram registradas 238 reclamações e 67 denúncias.



CATEGORIAS DAS DEMANDAS TOP 10



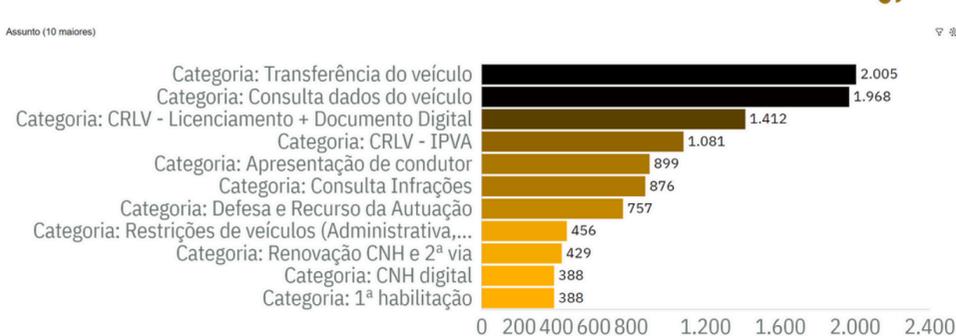
O estado de calamidade declarado em maio, em razão da chuva excessiva e das inundações no estado permanecem refletindo nos serviços de atendimento, especialmente em função das prorrogações de prazos.

Observa-se uma alta demanda nas questões relacionadas a veículos, especialmente no que diz respeito à consulta de informações sobre o veículo, transferência de propriedade, débitos como o IPVA, e atualização do CRLVe (Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo Eletrônico). Além disso, o segmento de infrações também mostrou números significativos, com destaque para a apresentação de condutores, informações sobre infrações e processos de consulta, defesa e recurso.

Assunto: Veículos

Assunto: Infrações

Assunto: Habilitação



CIDADES E REGIÕES



A maioria das demandas é proveniente da região de Porto Alegre, Caxias do Sul, Pelotas, Passo Fundo e Santa Maria.

Município Demanda	Quantidade Demanda
Porto Alegre	12.240
Caxias do Sul	584
Canoas	509
Gravataí	356
Novo Hambu...	348
Alvorada	297
São Leopoldo	270
Passo Fundo	251
Pelotas	245
Santa Maria	242
Viamão	224
Cachoeirinha	205
Lajeado	180
Rio Grande	179
Santa Cruz d...	159
Guaíba	147
Bento Gonca...	133
Portão	118
Sapucaia do ...	118
Bagé	103
Esteio	98
Uruguaiana	89
Sapiranga	79
Carapicó	68
Capão da Ca...	67
Campo Bom	62
Santa Rosa	62
Tramandaí	61
Florianópolis	59
Santo Ângelo	56
São Paulo	55
Montenegro	54
Resumo	17.718

